



## PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TUAL

**Nahdania Kiljolan<sup>1)</sup>, Tinda Irawati<sup>2)</sup>, Titin Rohayatin<sup>3)</sup>**

**1,2,3)** Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

### Abstrak

Pandemi covid-19 pada dua tahun lalu sangat memberikan dampak besar kala itu terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat salah satunya adalah aspek pelayanan publik. Berbagai upaya dilakukan agar pelayanan publik berjalan dengan baik dalam masa pandemi tersebut tak terkecuali pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran dimasa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual masih belum terlaksana dengan optimal dan prima karena pada dimensi pelayanan yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan publik belum terlaksana dengan baik seperti pada dimensi Tangible (Bukti fisik) Fasilitas yang kurang memadai bagi masyarakat, hingga kurangnya pegawai dalam pelayanan, dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) kurangnya kecepatan dalam merespon keluhan masyarakat, hingga dimensi Assurance (Jaminan) kurangnya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Kesimpulan Hasil Penelitian berdasarkan analisis menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran dimasa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual masih belum terlaksana dengan prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga perlu adanya peningkatan kualitas dalam memberikan pelayanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Covid-19, Akta Kelahiran, Dimensi Pelayanan.

### Abstract

*The COVID-19 pandemic two years ago had a major impact at that time on various aspects of people's lives, one of which was the aspect of public services. Various efforts were made so that public services run well during the pandemic, including the Tual City Population and Civil Registration Office. The purpose of this study was to determine the service of making birth certificates during the Covid-19 pandemic at the Population and Civil Registration Office of Tual City. This research was conducted using descriptive qualitative research methods. The results showed that the service of making birth certificates during the Covid-19 pandemic at the Population and Civil Registration Office of Tual City was still not carried out optimally and excellently because the dimensions of services that became a reference in providing public services had not been carried out properly as in the Tangible dimension (Physical evidence) Inadequate facilities for the community, to the lack of employees in service,*

*the dimension of Responsiveness (Responsiveness) lack of speed in responding to community complaints, to the dimension of Assurance (Guarantee) lack of punctuality in providing services. Conclusion The results of the study based on analysis show that the service of making birth certificates during the covid-19 pandemic at the Population and Civil Registration Office of Tual City is still not carried out properly in accordance with the needs of the community so that there is a need to improve the quality of providing services.*

**Keywords:** Public Service, Covid-19, Birth Certificate, Service Dimension

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik dapat diartikan menjadi segala bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang publik, jasa publik serta pelayanan administratif yang hakikatnya merupakan tugas pokok dan keharusan pemerintah agar wajib diselenggarakan dan diwujudkan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan berupaya menyediakan

pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar dapat terselenggaranya pelayanan publik yang baik.

Menurut Sinambela (2006:6) “Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah, serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat”.

Pemerintahan pada hakekatnya merupakan pelayan rakyat, mereka tidak dapat memberi pelayanan kepada dirinya sendiri, namun buat melayani rakyat serta menciptakan suasana yang mengharuskan tiap bagian masyarakat menguraikan keterampilan dan kreatifitasnya guna menggapai misi bersama.

Sebagaimana juga telah diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ialah “ Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang –Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia pada beberapa tahun terakhir telah mengubah semua kebiasaan maupun sistem tatanan kehidupan di seluruh dunia tak terkecuali di Indonesia. Wabah ini telah

berdampak pada bidang ekonomi, pendidikan, sosial maupun pada bidang bidang lainnya. Dalam rangka menghambat dan memutus rantai penularan Covid-19 Pemerintah Indonesia pun memberlakukan kebijakan *social distancing* atau pembatasan sosial baik skala besar maupun kecil. Tujuannya agar memutus mata rantai penularan virus Covid-19, aturan protokol kesehatan pun diterapkan disemua lini kehidupan, sehingga masyarakat mulai melaksanakan sebagian aktivitas besar di rumah seperti bekerja dari rumah, sekolah dari rumah dengan memanfaatkan teknologi digital. Kebijakan –kebijakan pencegahan ini menyebabkan masyarakat harus lebih berhati – hati, oleh sebab itu berbagai kegiatan di luar rumah dibatasi termasuk juga berbagai kegiatan pelayanan publik, seperti: pelayanan administrasi kependudukan dan lain – lain, akan tetapi pemerintah sebagai *publik servant* (pelayan warga) tetap memiliki kewajiban serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik serta profesional.

## **METODOLOGI**

### 1. Tipe Penelitian

Ditinjau dari kesesuaian dengan tema yang diambil, peneliti menerapkan metode penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang analisa datanya diinterpretasikan dengan mengilustrasikan serta mendeskripsikan fenomena yang ada dengan berdasar pada kenyataan yang ada yang dijelaskan serta diuraikan berupa kata tertulis maupun lisan.

### 2. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti sebagai instrumen penelitian utama yang menjadi faktor penentu keberhasilan penelitian ini. Instrumen penelitian memiliki teknis yang meliputi pedoman wawancara, foto, rekaman, dan dokumen dan alat bantu atau perangkat penelitian lainnya untuk meangumpulkan data, meliputi : laptop, kameara digital, *flash disk*, kendaraan bermotor dan alatt tulis. Selain daripada itu, agar data penelitian ini akurat dan berkualitas maka peneliti diharuskan untuk memenuhi kriteria, mencakup ciri – ciri umum, kualitas yang diharapkan dan memungkinkan manusia sebagai instrumen.

### 3. Unit Analisis dan Informan

Unit analisis dalam penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual. Alasan penelitian ini dilakukan di tempat tersebut, dikarenakan di tempat tersebut, terdapat informan kunci penelitian serta data – data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Peneliti menentukan informan sebagai sumber untuk mendapatkan data dan informasi serta mendalami permasalahan penelitian, maka dalam penelitian ini peneliti menentukan sumber informasi atau narasumber yang dirasa sudah memenuhi kriteria seperti dijelaskan diatas untuk mendapatkan informasi yang diinginkan, adapun informan-informan tersebut adalah, kepala plt. dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tual sebagai perwakilan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tual Provinsi Maluku. Masyarakat kota Tual sebagai konsumen atau penerima pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tual berjumlah 3 orang. Seksi pelayanan kelahiran dan kematian dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tual 1 orang

Adapun alasan peneliti memilih Plt Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual sebagai informan karena Plt Disdukcapil Kota Tual merupakan kepala penyelenggara sekaligus sebagai yang memiliki kewenangan penuh atas terlaksananya pelayanan pembuatan akta kelahiran dimasa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual. Selanjutnya, alasan peneliti memilih Kasi pelayanan sebagai informan karena masyarakat Kota Tual sebagai informan karena masyarakat adalah sebagai yang menerima dan menggunakan layanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual dan juga masyarakat sebagai objek dari pelayanan sehingga target keberhasilan dari pelayanan yang diberikan itu tergantung pada masyarakat.

### **PEMBAHASAN**

Dari hasil observasi dan wawancara tersebut peneliti menganalisis bahwa prinsip pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di masa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual,Provinsi Maluku belum optimal. Peneliti menggunakan teori yang

dikemukakan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah 2011:40) mengutarakan ada 5 prinsip yang patut diperhatikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yakni meliputi: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati), Masyarakat selalu menginginkan layanan yang mengikuti prosedur sederhana agar lebih mudah bagi masyarakat untuk mengurus semua sesuatu yang menjadi kebutuhannya. Prinsip pelayanan publik perlu diperhatikan dalam melaksanakan atau menyelenggarakan pelayanan publik sehingga prosesnya bisa berlangsung dengan efektif sesuai prinsip pelayanan publik yang berlaku.

Selain itu peneliti juga menganalisis terkait dengan faktor- faktor penghambat dan pendukung berjalanya pelayanan publik pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual,Provinsi Maluku serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Tual, Provinsi menjadi lebih baik.

Indikator-indikator diatas terlihat dalam kualitas pelayanan publik yang diterapkan dalam prinsip pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi covid-19 di Disdukcapil Kota Tual, yang mencakup:

### **1. *Taingble* (Berwujud/Bukti Fisik)**

Dimensi ini merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan sarana dan prasarana serta sumber daya pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dimasa pandemi covid-29 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual dalam pelaksanaanya masih belum optimal secara keseluruhan dalam proses pelayanan yang diberikan karena terdapat kurangnya pegawai dalam hal ini adalah operator pelayanan sehingga berdampak pada keberhasilan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi Kota Tual adapula kurangnya fasilitas pelayanan seperti kursi

di ruangan pelayanan untuk dipakai mengantri sehingga masyarakat yang datang dan tidak mendapatkan tempat untuk duduk terpaksa harus berdiri sepanjang proses pelayanan berlangsung sembari menunggu jika ada kursi kosong untuk ditempati. Sarana prasarana merupakan salah satu komponen utama dalam keberlangsungan proses pelayanan walaupun dalam situasi pandemi seperti itu, karena keberhasilan pelayanan dibuktikan dengan hal – hal umum seperti kursi untuk digunakan sehingga tidak adanya masyarakat yang mengantri dengan berdiri di sepanjang pelayanan. Kurangnya operator pelayanan menyebabkan pelayanan yang selesai tidak tepat waktu karena data pembuatan akta mengantri untuk dicetak sehingga perlu adanya peninjauan kembali terkait penyediaan operator dalam pelayanan.

## **2. Reliability (Kehandalan)**

Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan cermat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual, peneliti dapat menganalisis bahwa kehandalan para pegawai pelayanan dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi covid-19 belum optimal terbukti dengan beberapa wawancara dengan informan yang melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual bahwa kehandalan pegawai dalam melayani masyarakat cukup baik tetapi waktu yang diperlukan untuk mendapat hak pelayanan sangat lama dan berjam – jam baru akan diposes. Perlu lebih di tingkatkan lagi sehingga tidak ada lagi masyarakat yang mengeluh terkait kehandalan pegawai pelayanan dalam kecekatan terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pandemi covid-19 bukan sebagai alasan penurunan kualitas pelayanan yang diberikan karena pelayanan yang baik merupakan upaya yang lebih mengedepankan kebutuhan masyarakat dalam

mendapatkan pelayanan sehingga dapat terciptanya pelayanan prima yaitu pelayanan yang berkualitas dan sesuai kebutuhan masyarakat.

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Kemampuan atau kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan yang seoptimal mungkin untuk masyarakat sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berlangsung dengan baik dan sesuai. Adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik (Parasuraman, 2001:55).

Berdasarkan observasi lapangan serta wawancara yang telah dilakukan peneliti dapat menganalisis bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual cukup baik karena kemampuan atau kecepatan pegawai dalam menangani keluhan masyarakat sangat baik walaupun dibatasi kuota dalam melakukan pelayanan tetapi pegawai sangat tanggap terhadap masyarakat yang hendak mendapatkan pelayanan. Kecepatan pegawai dalam merespon masyarakat akan memberikan kesan yang baik sehingga adanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

### **4. Assurance (Jaminan)**

Salah satu upaya memberikan pelayanan yang optimal ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani masyarakat. Tetapi dalam hal ketepatan waktu dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan masyarakat belum cukup optimal karena berbagai faktor yang terjadi seperti ada kaitnya

dengan dimensi *tangible* yaitu kurangnya pegawai operator pembuatan akta kelahiran sehingga terkadang proses pengerjaannya lambat.

Berdasarkan dari observasi dan juga wawancara yang telah dilakukan, peneliti menganalisis bahwa keberhasilan dari seluruh proses pelayanan dalam jaminan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual telah di usahakan semaksimal mungkin agar sesuai dengan jaminan waktu dan biaya yang diberikan. Dalam memberikan layanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga pihak yang menerima merasa diperhatikan, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup baik dalam memberikan pemahaman terkait kendala yang dialami dalam proses pelayanan sehingga masyarakat dapat memaklumi dan memahami.

### **5. *Empathy* (Empati)**

Empati adalah komponen kunci dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif. Empati dalam suatu pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan (Parasuraman, 2001). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting; mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan; mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan; mampu menunjukkan pengertian yang sama.

Meningkatkan empati dalam kualitas pelayanan membutuhkan kesadaran, pelatihan, dan komitmen. Ketika masyarakat merasa didengarkan dan dipahami, mereka lebih mungkin merasa puas dengan layanan yang diberikan dan berpotensi menjadi pelanggan yang loyal. Dalam pelayanan publik, penting bagi penyedia layanan, baik itu individu maupun lembaga, untuk mengembangkan kemampuan empati dan memastikan bahwa empati menjadi bagian integral dari pendekatan mereka dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual, peneliti dapat menganalisis bahwa empati pegawai di Disdukcapil cukup baik terhadap masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. Dilihat dari sikap dan perhatian pegawai kepada masyarakat yang datang untuk dilayani cukup baik karena setiap kegiatan pelayanan memerlukan pemahaman dan pengertian dalam prosesnya. Empati merupakan sebuah komponen penting dalam menciptakan budaya pelayanan publik yang lebih baik yang berpusat pada kepentingan masyarakat dan memiliki orientasi yang lebih proaktif. Empati dapat membantu dalam pemberdayaan masyarakat dengan memberikan dukungan yang sesuai dan merasa didengar, yang pada gilirannya dapat membantu masyarakat menjadi lebih aktif dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi mereka. Empati juga dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih positif dan produktif antara pemerintah dan masyarakat yang berujung pada pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas.

## **6. Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan akta kelahiran Dimasa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual**

Dalam menjalankan proses pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual berbagai faktor pendukung dan penghambat akan terjadi tetapi bagaimana agar sebuah proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku.

Berikut adalah faktor pendukung pelayanan pembuatan akta kelahiran dimasa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual:

### 1. Regulasi

Tahap pertama dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran maupun dokumen penting lainnya adalah adanya landasan hukum atau peraturan perundang-undangan yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan. Pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan salah satunya akta kelahiran merupakan kebijakan

pemerintah pusat dan menurut peraturan perundang-undangan yang ada harus dilaksanakan di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## 2. Penataan Kelembagaan

Salah satu bagian dalam optimalnya pelayanan pembuatan akta kelahiran yakni diperlukan badan atau organisasi yang melaksanakan aturan yang tertera di dalam perundang-undangan tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual ini merupakan instansi pelaksana dalam menyelenggarakan urusan administrasi.

## 3. Penyediaan Sarana dan Prasarana

Dukungan pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Tual yang berasal dari Departemen Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan telah memberikan bantuan stimulan berupa sarana dan prasarana utama serta pendukung pelayanan yang diserahkan kepada Pemerintah Kota Tual diantaranya beberapa perangkat komputer dan peralatan lain yang mendukung.

## 4. Dukungan Masyarakat

Dukungan masyarakat sebagai sasaran pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran. Adanya dukungan masyarakat akan mempermudah atau memperlancar pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Berbagai pihak masyarakat memberikan dukungan pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Tual dengan mengikuti seluruh tata tertib dan aturan pelayanan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kota Tual. Keterlibatan masyarakat saat ini menjadi bagian yang perlu dioptimalkan. Dengan adanya keterlibatan masyarakat, para pihak dapat bersama sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi kontrol dari masyarakat juga dapat membantu bagaimana pelayanan publik dapat terselenggara dengan sebagaimana mestinya. Untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat tersebut, dibutuhkan kesadaran dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai seperti apa peran masyarakat di dalam pelayanan publik, termasuk seperti apa hak dan kewajiban masyarakat. Masyarakat berkewajiban untuk memenuhi ketentuan yang tercantum dalam standar

pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dan mematuhi peraturan terkait.

Berikut adalah faktor penghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran dimasa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual:

#### 1. Kondisi Geografis

Terbatasnya infratraktur yang memadai seperti sarana transportasi yang kurang memadai bagi masyarakat untuk mencapai tempat pelayanan administrasi kependudukan. Terkhususnya masyarakat yang berada di Pulau – Pulau karena terhalang oleh lautan sehingga pelayanannya tidak maksimal karena akses transportasi ke Kota sangat terbatas.

#### 2. Sumber Daya Manusia

Belum tersedianya petugas registrasi di tingkat desa/kelurahan sehingga menyebabkan tidak dilaksanakannya pencatatan kelahiran dan perubahan biodata penduduk, pencatatan dan pelaporan peristiwa kependudukan seperti perpindahan penduduk antar desa atau kelurahan dalam satu kecamatan, antar kecamatan dalam satu kota, antar kota dalam satu provinsi atau antar provinsi.

#### 3. Belum tersedianya jaringan komunikasi data di tingkat kecamatan

Keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Tual untuk menyediakan komputer pelayanan pembuatan akta kelahiran maupun dokumen kependudukan lainnya di kecamatan dan letak geografis yang berupa lautan dan terpencar sehingga cukup sulit untuk membangun jaringan komunikasi data. Hal lainnya dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia yang dapat mengelola teknologi informasi dan komunikasi serta terbatasnya sumber daya listrik yang dapat digunakan.

#### 4. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan

Faktor lainnya yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah kurang pemahaman masyarakat terhadap pentingnya adminduk. Sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa adminduk dan dokumen kependudukan bukanlah merupakan hal yang penting, ini terjadi bahwa masyarakat mengajukan pengurusan dan

penerbitan dokumen kependudukan pada saat diperlukan. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang tata cara dan persyaratan dalam melaksanakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, sehingga pada saat harus sesuai prosedur dan tata cara yang telah ditetapkan, masyarakat merasa dipersulit.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Peningkatan pelayanan publik sering kali melibatkan usaha untuk mengatasi faktor-faktor penghambat sambil memanfaatkan faktor-faktor pendukung. Perubahan kebijakan, reformasi birokrasi, pengembangan sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat adalah beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan pelayanan publik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti mengenai Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dimasa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual dalam pelaksanaannya belum berjalan secara optimal walaupun sudah diupayakan dengan semaksimal mungkin oleh pihak penyelenggara pelayanan yakni Disdukcapil tetapi dilihat dari segi konsistensi pelayanan yang diberikan kurang optimal artinya tidak konsisten dalam mempertahankan perubahan pelayanan yang diselenggarakan tersebut. Oleh karena itu peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

**1. Dimensi *Tangible* (Bukti fisik/Berwujud)**, berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan peneliti dapat menyimpulkan bahwa kurangnya pegawai dalam hal ini adalah operator dapat memperlambat proses pelayanan pembuatan akta kelahiran sehingga perlu adanya penambahan pegawai operator pelayanan selanjutnya fasilitas fisik atau fasilitas penunjang pelayanan belum terbenahi seperti kurangnya kursi untuk dipakai duduk pada saat mengantri.

**2. Dimensi *Reability* (Kehandalan)**, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan peneliti dapat menyimpulkan bahwa tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Oleh karena itu dimenis kehandalan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual cukup baik karena dalam memberikan pelayanan pegawai cepat, tepat dan juga cermat terhadap keluhan masyarakat yang datang untuk mendapat pelayanan. Cepat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, tepat dalam menangani keluhan masyarakat serta cermat dalam melakukan proses pelayan pembuatan akta kelahiran.

**3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)**, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketanggapan/respon pegawai terhadap keluhan masyarakat cukup baik karena ketika masyarakat datang untuk meminta pelayanan pegawai langsung merespon dengan cepat dan menindak lanjuti, tetapi terdapat kendala pada proses pembuatan akta kelahiran yaitu pembatasan kuota pelayanan dalam satu hari pelayanan disebabkan karena adanya pembatasan interkasi masyarakat dan juga anjuran untuk menjaga jarak pada saat itu sehingga pembatasan kuota pelayanan diterapkan. Oleh karena itu terkadang masyarakat yang datang jika kuotanya sudah penuh pada hari itu disuruh pulang dan dialihkan untuk kuota besok harinya.

**4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan peneliti dapat menyimpulkan bahwa jaminan penyelesaian pembuatan akta di disdukcapil masih belum optimal karena masih terdapat keterlambatan waktu penyelesaiannya sehingga dapat memakan waktu 2 hari kerja baru bisa dapat diambil oleh masyarakat. Pembuatan akta kelahiran dan seluruh pembuatan dokumen kependudukan apapun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual gratis tidak di pungut biaya dan sudah pasti dijamin keasilnya karena di kerjakan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Tual sebagai wadah pelayanan urusan kependudukan masyarakat.

**5. Dimensi *Empathy* (Empati)**, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan peneliti dapat menyimpulkan bahwa empati dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil sangat baik karena ketika masyarakat datang untuk meminta dilayani pegawai dengan tenang memberikan arahan serta perhatian penuh kepada mereka dan juga ketika adanya kendala dalam proses pelayanan pegawai dengan penuh kehati-hatian memberikan pemahaman kepada masyarakat sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar sampai selesai. Terkait akses

pelayanan ke Disdukcapil cukup mudah karena tempatnya berada di pusat kota sehingga akses ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak memakan waktu. Akses ke kantor Disdukcapil bisa ditempuh oleh masyarakat dengan menggunakan ojek atau angkutan umum yang ada.

### **6.Faktor Pendukung dan Penghambat Pembuatan Akta Kelahiran Di masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual, Provinsi Maluku**

Dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di masa pandemi covid - 19 di disdukcapil Kota Tual terdapat Faktor pendukung dan faktor penghambat berjalanya proses pelayanan publik yang berlangsung, berikut merupakan faktor pendukung pelayanan pembuatan akta kelahiran dimasa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual: Regulasi, Penataan Kelembagaan, Penyediaan Sarana dan Prasarana, serta Dukungan Masyarakat.

Adapun faktor penghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran dimasa pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual: Kondisi Geografi, Sumber Daya Manusia, Belum tersedianya jaringan komunikasi data di tingkat kecamatan, Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku:**

Rahayu,S.Y,Amy.Jowono,V & Rahmayanti,K,P. (2020). Pelayanan Publik Dan E-Government Sebuah Konsep Dan Teori.Depok: Rajawali Press.

Rohayatin,T. (2022). Desain Dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan.: Deepublish (CV BUDI UTAMA) .

Ibrahim, Amin. (2008). Teori dan Konsep pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung : Mandar Maju.

Brata , Atep ( 2004). Dasar - Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Pasolong, Harbani (2007) Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta cv.

Silalahi, Atep. & Syafri Wirman. (2019). Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta cv.

Harahap, Nursapia. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. Medan :Wal AshriPublishing.

Hamidi . (2005) .Metode penelitian kualitatif. Malang:UMM press.

Emzir, (2012) Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 4.

Sutopo Hanbertus S,(1996) Metode Penelitian Kualitatif, Surakarta : UINS, 57.

**Dokumen:**

Undang – Undang, 2009, "Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang Hukum Pelayanan Publik*".

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2012, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 *Tentang Pelayanan Publik*".

Undang – Undang , 2014, "Undang - Undang Nomor 35 Tahun 2014 *Tentang Perlindungan Anak*".

Peraturan Daerah Kota Tual, 2019, " Peraturan Daerah Kota Tual Nomor 4 Tahun 2019 *Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak di Kota Tual*"

Undang - Undang, 2007, "Undang - Undang Nomor 31 Tahun 2007 *Tentang Pembentukan Kota Tual di Provinsi Maluku*"

Undang-Undang, 1958, "Undang – Undang Nomor 20 Tahun 1958 *Tentang Penetapan Undang – Undang Darurat Nomor 22 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Maluku*"

Peraturan Walikota Tual, 2018, " Peraturan Walikota Tual Nomor 7 Tahun 2018 *Tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tual*"

**Jurnal:**

Dewi S, D. dan Tobing,W,N,T. (2021). Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia. *journal.stimikjayakarta.ac.id.*, 1.

Agustina E. ( 2019). Pelaksanaan Pelayanann Publik Berkualitas Bagi Masyarakat.Jurnal Literasi Hukum.*core.ac.uk.*,10.

Wijaya M. (2018). Kualitas Pelayanan E - KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lumajang. *eprints.umm.ac.id.*,1-19.

Hardiansyah H. ( 2018 ). Kualitas Pelayanan Publik.*eprints.binadarma.ac.id.*

Kurdi M. ( 2020). Menggagas Pelayanan Prima Di Masa Pandemi Covid-19. *jurnal lingkaran widyaiswara.*

Musabry,Burhanuddin & Haerana. (2021). Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran Dan Akte Kematian Di Dinas Kependudukan Dan CatatanSipilKotaMakassar.

<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>.

Ika Nurul Iza, Muhammad Mujtaba & Habibi Didik Sukriono. (2022) . Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari. KecamatanTempursari.KabupatenLumajang.

<http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jurnalcivichukum>.

Amelia Rezky Septiani Amin, Muhammad Adil. (2018). Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua. <http://jurnal.unismuh.ac.id>

Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani. (2019) Kualitas Pelayanan Publik. *jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 15, Nomor 3

Desita Soviana Putri, Nurhadi. (2021) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunung Kidul. *Jurnal Enersia Publika*, Vol. 5, No. 1

**Skripsi:**

Trisnawati, N. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Pindah Datang Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta*. Cimahi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Achmad Yani.

Wulandari. (2021). *Kualitas Pelayanan E-KTP Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*. Makassar. Universitas Hasanuddin.

Rendo, R, F. Puwaningsih, A. (2019). *Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang*. Malang. Universitas Tribuana Tungadewi.

Rahman, A, N,C. (2021). *Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga)*. Malang, Universitas Mumahadiyah Malang.

Abdillah, S. Abdullah, P, S. (2020). *Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kabupaten Subang*. Bandung. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati..